

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ
BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ, CÔNG NGHIỆP

QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

QT-ISO-03

Họ và tên	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người xem xét	Người phê duyệt
	Dương Thị Diễm Trang	Ngô Minh Tuấn	Nguyễn Văn Sơn	Lê Văn Tuệ
Chữ ký				
Chức vụ	Phó Chánh Văn Phòng	Chánh Văn Phòng	QMR	Trưởng Ban

	QUY TRÌNH	Mã số QT: QT-ISO-03
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Ban hành lần: 01 Ngày ban hành: 03/4//2020 (<i>Quyết định</i> 62/QĐ-KKTCN)

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI

Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Lần ban hành/sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Lãnh đạo Ban, QMR, Tổ Thư ký, các phòng, ban đơn vị liên quan (file điện tử).			
Đăng tải công khai trên Trang Thông tin Điều hành tác nghiệp của Ban Quản lý.			

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 62/QĐ-KKTCN ngày 03/4/2020)

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện chương trình đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của Ban Quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Sự không phù hợp nặng:** Sự không phù hợp gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của hệ thống chất lượng trong việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự không phù hợp nặng:

+ Hệ thống chất lượng hoàn toàn không đề cập đến một yêu cầu cần áp dụng trong tiêu chuẩn áp dụng.

+ Một yêu cầu trong hệ thống chất lượng hoàn toàn không được thực hiện trong thực tế hoặc được thực hiện nhưng không có hiệu quả.

+ Có nhiều sự không phù hợp nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các phòng hoặc lặp lại trong các quá trình)

+ Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với việc cung cấp dịch vụ.

- **Sự Không phù hợp nhẹ:** Về bản chất là sự không phù hợp xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong hệ thống chất lượng. Sự không phù hợp nhẹ có thể được kết luận khi:

+ Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa.

+ Yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục.

+ Xuất hiện một vài điểm không tuân thủ theo HTQLCL đã được thiết lập tuy nhiên chỉ xảy ra ở một hoặc một số nhỏ lượng thủ tục hành chính xử lý, không xảy ra ở số lượng nhiều, mang tính hệ thống.

- Các điểm lưu ý: Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng.

- Đánh giá viên nội bộ: là cán bộ, nhân viên trải qua khoá huấn luyện về đánh giá nội bộ. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của mình, nhưng được phép đánh giá công việc của bộ phận của mình.

Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

Hành động phòng ngừa: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác.

KPH: Không phù hợp
 HĐKP: Hành động khắc phục
 HĐPN: Hành động phòng ngừa
 ĐGNB: Đánh giá nội bộ

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
1	<p>Xây dựng và phê duyệt kế hoạch đánh giá</p> <p>-Đầu quý I hàng năm, thư ký ISO xây dựng Kế hoạch ĐGNB theo QT-ISO -03/BM 01 và trình Lãnh đạo phê duyệt</p> <p>- Hoạt động đánh giá phải thực hiện tất cả các yêu cầu của HTQLCL và đảm bảo thực hiện ít nhất 01 cuộc đánh giá nội bộ/năm</p> <p>- Kế hoạch đánh giá phải chuyển đến các Phòng chuyên môn để triển khai.</p>	Thư ký và QMR		QT-ISO - 03/BM 01
2	<p>Xây dựng và phê duyệt Chương trình đánh giá:</p> <p>Căn cứ Kế hoạch đánh giá, Thư ký ISO xây dựng chương trình đánh giá theo mẫu QT-ISO-03/BM02 trình Lãnh đạo Ban phê duyệt và gửi cho các bộ phận ít nhất trước 1 tuần</p>	Thư ký và QMR		QT-ISO - 03/BM 02
3	<p>Các bước tiến hành đánh giá:</p> <p>a) Họp mở đầu</p> <p>- QMR chủ trì cuộc họp, thành phần bao gồm: các đoàn đánh giá và các công chức phụ trách các lĩnh vực. Người chủ trì cuộc họp công bố Quyết định đánh giá, thông qua Kế hoạch và nội dung cần đánh giá.</p> <p>- Trưởng các đoàn đánh giá họp phổ biến phương pháp, nội dung đánh giá và phân công nhiệm vụ cho từng thành viên trong đoàn, cử người làm thư ký ghi biên bản trong suốt quá trình đánh giá.</p> <p>b) Tiến hành đánh giá</p> <p>- Các chuyên gia đánh giá thực hiện đánh giá theo phạm vi và thời gian quy định trong kế hoạch. Phương pháp đánh giá thông qua: phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ, tài liệu sau đó so sánh kết quả thực hiện với các yêu</p>	QMR		QT-ISO - 03/BM 03

	<p>cầu của các Quy trình, quy định, Quy chế, quy trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng. Kết quả đánh giá được ghi vào phiếu theo mẫu QT-ISO-03/BM 03.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với những vấn đề phức tạp phải có sự trao đổi, hội ý trong đoàn để thống nhất ý kiến. Những điểm không phù hợp phải có bằng chứng cụ thể. - Khi phát hiện những điểm không phù hợp, chuyên gia đánh giá phải mở Phiếu báo cáo sự không phù hợp theo QT-ISO -03/BM 04 và yêu cầu bộ phận được đánh giá ký xác nhận, xử lý biện pháp khắc phục và đặt thời hạn hoàn thành. <p>c) Xem xét kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sau khi đánh giá kết thúc, Trưởng đoàn tổ chức hội ý trong đoàn để thống nhất kết quả đánh giá và viết báo cáo đánh giá tổng hợp theo QT-ISO -03/BM 05. - Báo cáo đánh giá phải nêu được những vấn đề phù hợp, không phù hợp, nguyên nhân dẫn đến những điểm không phù hợp và phải kết luận các Quy chế, quy định, quy trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng có phù hợp hay không với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và các tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng. <p>d) Họp kết thúc</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo chất lượng chủ trì cuộc họp, thành phần bao gồm: Các đoàn đánh giá, các công chức chuyên môn phụ trách các lĩnh vực. Người chủ trì cuộc họp kết luận chất lượng đợt đánh giá và đưa ra giải pháp giải quyết vướng mắc trong quá trình thực hiện. - Trưởng đoàn báo cáo kết quả đánh giá (kể cả những điểm không phù hợp). Nêu rõ những điểm không phù hợp và giải pháp khắc phục những điểm không phù hợp (nếu có). - Hai bên thống nhất kết quả đánh giá. - Kết thúc đợt đánh giá Thư ký ISO ra thông báo của Lãnh đạo Ban Quản lý và gửi cho các bộ phận thực hiện. 			<p>QT-ISO - 03/BM 04</p> <p>QT-ISO - 03/BM 05</p>
4	<p>Lập hồ sơ đánh giá: Chậm nhất sau 2 ngày đánh giá, Trưởng đoàn lập bộ hồ sơ đánh giá gửi đến QMR, hồ sơ bao gồm:</p>	Trưởng Đoàn đánh giá		

	<p>- Báo cáo đánh giá theo biểu mẫu QT-ISO - 03/BM 05</p> <p>- Phiếu yêu cầu hành động khắc phục <i>Ghi chú: phương pháp ghi Phiếu yêu cầu hành động khắc phục: XX/YY/ZZ/TT ...</i> <i>Trong đó: XX: Số thứ tự báo cáo sự KPH; YY số thứ tự đợt đánh giá; ZZ: ghi 2 chữ cuối cùng của năm; TT tên viết tắt của bộ phận.</i></p> <p>- Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo với QMR và Lãnh đạo cao nhất của Ban Quản lý và chuyển cho các bộ phận có liên quan để tổ chức thực hiện, đồng thời dự kiến ngày đánh giá lại, ghi vào Sổ theo dõi các phiếu báo cáo sự KPH. <i>Chú ý: Thư ký ISO lưu 01 bản gốc và photo cho các bộ phận có liên quan</i></p>			<p>QT-ISO - 03/BM 06</p>
<p>5</p>	<p>Theo dõi kết quả thực hiện HĐKP:</p> <p>a) Theo dõi HDKP QMR tổ chức theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện khắc phục đã nêu trong Phiếu báo cáo sự không phù hợp theo đúng thời hạn đã đề ra.</p> <p>b) Thực hiện HĐPN</p> <p>- Lãnh đạo Phòng có trách nhiệm thực hiện và kiểm tra các thành viên phụ trách được phân công thực hiện các hoạt động khắc phục đã nêu trong các Phiếu báo cáo sự không phù hợp theo đúng thời hạn đã đề ra.</p> <p>- Căn cứ vào ngày dự kiến đánh giá lại, cử chuyên gia đánh giá lại đi kiểm tra lại kết quả thực hiện các biện pháp và hiệu lực các hoạt động khắc phục.</p> <p>+ Nếu các bộ phận đã thực hiện xong và có hiệu lực thì phải đóng Phiếu báo cáo sự không phù hợp và hủy phiếu bản photocopy;</p> <p>+ Nếu các đơn vị chưa thực hiện xong hoặc thực hiện chưa có hiệu lực thì vẫn đóng Phiếu báo cáo sự không phù hợp cũ và mở phiếu mới về vấn đề còn tồn tại.</p> <p>- QMR cập nhật kết quả thực hiện vào Sổ theo dõi báo cáo sự KPH.</p> <p>- QMR căn cứ vào kết quả đánh giá, báo cáo Lãnh đạo để có thể điều chỉnh kế hoạch đánh giá năm cho phù hợp .</p>	<p>QMR, Trưởng các đơn vị và người có liên quan</p>		<p>QT-ISO - 03/BM 06</p>

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	QT-ISO -03/BM 01	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	QT-ISO -03/BM 02	Kế hoạch đánh giá nội bộ
3.	QT-ISO -03/BM 03	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
4.	QT-ISO -03/BM 04	Báo cáo sự KPH
5.	QT-ISO -03/BM 05	Báo cáo tổng hợp đánh giá
6.	QT-ISO -03/BM 06	Phiếu theo dõi sự KPH

VII. LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ/ phụ lục (PL)	Mã số	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1.	Chương trình đánh giá nội bộ	QT-ISO -03/BM 01	05 năm	Thư ký ISO
2.	Kế hoạch đánh giá nội bộ	QT-ISO -03/BM 02	05 năm	Thư ký ISO
3.	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá	QT-ISO -03/BM 03	05 năm	Thư ký ISO
4.	Báo cáo sự KPH	QT-ISO -03/BM 04	05 năm	Thư ký ISO
5.	Báo cáo tổng hợp đánh giá	QT-ISO -03/BM 05	05 năm	Thư ký ISO
6.	Phiếu theo dõi sự KPH	QT-ISO -03/BM 06	05 năm	Thư ký ISO